

ガイド装置

特開平6-95827

(19)日本国特許庁(JP)

(12) 公開特許公報(A)

(11)特許出願公開番号

特開平6-95827

(43)公開日 平成6年(1994)4月8日

(51)Int.Cl.⁵

G 0 6 F 3/14

識別記号

3 3 0 A

庁内整理番号

7165-5B

F I

技術表示箇所

審査請求 未請求 請求項の数2(全 5 頁)

(21)出願番号

特願平4-242916

(22)出願日

平成4年(1992)9月11日

(71)出願人 000005821

松下電器産業株式会社

大阪府門真市大字門真1006番地

(72)発明者 北野 幹浩

大阪府門真市大字門真1006番地 松下電器

産業株式会社内

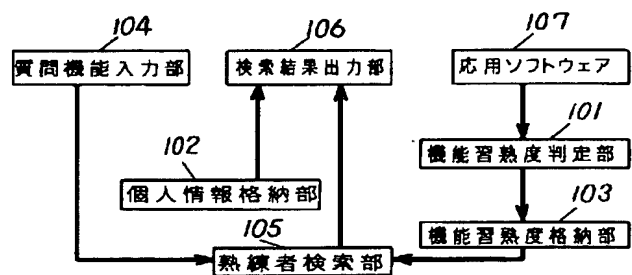
(74)代理人 弁理士 小鍛冶 明 (外2名)

(54)【発明の名称】 ガイド装置

(57)【要約】

【目的】 利用者の知りたい作業や機能に対して適切な熟練者をガイドする。

【構成】 複数の利用者が利用する情報処理装置上で動作する応用ソフトウェア107に対して各利用者の習熟度を判定する機能習熟度判定部101と、各利用者の個人情報を格納する個人情報格納部102と、前記機能習熟度判定部の出力である習熟度を格納する機能習熟度格納部103と、利用者が応用ソフトウェアのどの機能について知りたいのかを入力する質問機能入力部104と、前記質問機能入力部で入力された知りたい機能に関する熟練者を前記機能習熟度格納部の習熟度情報を利用して検索する熟練者検索部105と、前記熟練者検索部での検索結果を個人情報格納部に格納されている個人情報とともに出力する検索結果出力部106とを備えた構成である。



【特許請求の範囲】

【請求項 1】 複数の利用者が利用する情報処理装置上で動作する応用ソフトウェアに対して各利用者の習熟度を判定する機能習熟度判定部と、各利用者の個人情報を格納する個人情報格納部と、前記機能習熟度判定部の出力である習熟度を格納する機能習熟度格納部と、利用者が応用ソフトウェアのどの機能について知りたいのかを入力する質問機能入力部と、前記質問機能入力部で入力された知りたい機能に関する熟練者を前記機能習熟度格納部の習熟度情報を利用して検索する熟練者検索部と、前記熟練者検索部での検索結果を個人情報格納部に格納されている個人情報とともに出力する検索結果出力部とを有することを特徴とするガイド装置。

【請求項 2】 複数の利用者が利用する情報処理装置上で動作する応用ソフトウェアに対して各利用者の作業した内容の種類を判断する作業判断部と、各利用者の個人情報を格納する個人情報格納部と、前記作業判断部出力である作業の種類を格納する作業習熟度格納部と、どの種類の作業について知りたいのかを入力する質問作業入力部と、前記質問作業入力部で入力された知りたい種類の作業に関する熟練者を前記作業習熟度格納部の作業情報を利用して検索する熟練者検索部と、前記熟練者検索部での検索結果を個人情報格納部に格納されている個人情報とともに出力する検索結果出力部とを有することを特徴とするガイド装置。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【産業上の利用分野】本発明は、人とのコミュニケーションを行なう情報処理装置上で動作する応用ソフトウェアにおいて効率的な利用方法や、機能について解説できる他の利用者を、自動的に提示するガイド装置に関する。

【0002】

【従来の技術】近年、情報処理装置を利用者が容易に利用できるように、利用者の情報処理への入力に応じて効率的な利用方法や、機能について解説したり、入力ミスを防止するガイド装置が提案されている。以下、その例を挙げて説明する。

【0003】（１）「マンマシンインターフェース装置」（特開昭 63-201812 号公報）では、利用者の入力手順を監視しパターン特徴の抽出と予測を行ないガイドに利用するガイド装置を提案している。

【0004】（２）「ヘルプ画面生成装置」（特開平 1-147616）では、キー入力手段が誤操作された場合の理由と操作可能なキーの説明をするガイド装置を提案している。

【0005】（３）「使用履歴に基づくアドバイス機能を備えた情報処理装置」（特開平 2-96823）では、利用者の手動入力の履歴をもとに能動的にガイドを行なうガイド装置を提案している。

【0006】（４）「メッセージ表示方式」（特開平 2-190917）では、メッセージの出現頻度を計測し、頻度の高いメッセージに関しては出力の抑制を行なうことで、利用者の習熟度にあわせたメッセージを出力するガイド方式を提案している。

【0007】（５）「履歴依存ヘルプ制御方式」（特開平 2-216516）では、データ処理装置のシステムの状態の履歴を利用してメッセージを決定するガイド方式を提案している。

【0008】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記の従来のガイドでは次のような状況には対応できなかった。（１）初心者ガイドした場合、言葉や図による説明で分からない場合。例えばキーボード上のキーの説明をしても「キー」の意味が分からなかったり、マウスを使ったことのない利用者にマウスの模式図を提示しても、その意味が分からない等である。（２）複雑な作業をする場合、その作業を完遂するためにどのような応用ソフトウェアの機能があり、機能をどのように利用すれば良いか分からない場合。例えばワープロで住所録、報告書、議事録等を作成したい場合、それぞれに必要な機能は異なっている。また、機能以外にもどういった形式で書くか等の知識も必要である。そこで本発明は、上記問題点に鑑み、各機能や作業の内容のうち情報処理装置のみでは解決できない問題を解決するために適切な熟練者を紹介するガイド装置を提供することを目的とする。

【0009】

【課題を解決するための手段】本発明のガイド装置は上記目的を達成するために、複数の利用者が利用する情報処理装置上で動作する応用ソフトウェアに対して各利用者の習熟度を判定する機能習熟度判定部と、各利用者の個人情報を格納する個人情報格納部と、前記機能習熟度判定部の出力である習熟度を格納する機能習熟度格納部と、利用者が応用ソフトウェアのどの機能について知りたいのかを入力する質問機能入力部と、前記質問機能入力部で入力された知りたい機能に関する熟練者を前記機能習熟度格納部の習熟度情報を利用して検索する熟練者検索部と、前記熟練者検索部での検索結果を個人情報格納部に格納されている個人情報とともに出力する検索結果出力部とを備えた構成である。あるいは、複数の利用者が利用する情報処理装置上で動作する応用ソフトウェアに対して各利用者の作業した内容の種類を判断する作業判断部と、各利用者の個人情報を格納する個人情報格納部と、前記作業判断部出力である作業の種類を格納する作業習熟度格納部と、どの種類の作業について知りたいのかを入力する質問作業入力部と、前記質問作業入力部で入力された知りたい種類の作業に関する熟練者を前記作業習熟度格納部の作業情報を利用して検索する熟練者検索部と、前記熟練者検索部での検索結果を個人情報格納部に格納されている個人情報とともに出力する検索

結果出力部とを備えた構成である。

【0010】

【作用】本発明は、上記した構成によって、利用者の応用ソフトウェアの機能でその利用方法が不明なものを質問機能入力部が受け付ける。熟練者検索部は、この利用方法が不明な機能を頻繁に使用している利用者を熟練者として見つけ出すために、機能習熟度格納部から、熟練者を検索する。検索の結果、見つけ出された熟練者に関する個人情報格納部に格納されている個人情報は熟練者検索部から出力される。一方、機能習熟度格納部に利用者ごと、機能ごとの習熟度を格納するために機能習熟度判定部は応用ソフトウェアの動作を監視しその機能が使用されたとき、その利用者のその機能の習熟度を増加させる。また、習熟度が時間とともに減少することに対応して機能習熟度判定部は時間が経過するに従って習熟度を減少させる。あるいは、利用者が応用ソフトウェアでできる作業のうち、どの種類の作業について知りたいのかを質問作業入力部が受け付ける。熟練者検索部は、この作業を頻繁に行なっている利用者を熟練者として見つけ出すために、作業習熟度格納部から、熟練者を検索する。検索の結果、見つけ出された熟練者に関する個人情報格納部に格納されている個人情報は熟練者検索部から出力される。一方、作業習熟度格納部に利用者ごと、作業ごとの習熟度を格納するために作業習熟度判定部は応用ソフトウェアの動作を監視しその作業が行なわれたとき、その利用者のその作業の習熟度を増加させる。また、習熟度が時間とともに減少することに対応して作業習熟度判定部は時間が経過するに従って習熟度を減少させる。

【0011】

【実施例】図1は本発明の請求項1の実施例におけるガイド装置の構成図を示すものである。図2は本発明の請求項2の実施例におけるガイド装置の構成図を示すものである。図3は機能習熟度格納部の例である。図4は作業習熟度格納部の例である。図5は個人情報格納部に格納されている個人情報の例である。請求項1の機能習熟度判定部は図6に示すように動作する。応用ソフトウェアの機能が実行されたかどうかのチェックは以下のように行なう。応用ソフトウェアのプログラムは各機能を実行した後、その機能名を、ガイド装置専用の実行機能キューに入れる。機能習熟度判定部はこの実行機能キューを見て機能が実行されたことを知る。請求項2の作業習熟度判定部は図7に示すように動作する。応用ソフトウェアの作業が実行されたかどうかのチェックは以下のように行なう。ガイド装置専用の実行作業キューを用意する。利用者が応用ソフトウェアを用いて作業をし、その作業が報告書作成等のファイル変更を伴う場合、そのファイル名を作業内容を反映したものにする場合が多い。

例えば、「報告書」という作業では、ファイル名は「月間報告書1」や「〇×研究会報告書」等である。そこで、この場合、実行作業キューに、新規作成または変更されたファイルのファイル名を入れる。また、表作成等のファイル名に反映されない作業の場合、この方法ではチェックできない。そこで、まとまりのある作業をした後には利用者に自発的にその作業名を入力してもらう。そして、その作業名をキューに入れる。こうしてキューに入った作業名やファイル名が、作業習熟度格納部の作業欄に登録されている作業名を含めば、作業習熟度判定部はその作業が実行されたと認識する。当てはまる作業が作業習熟度格納部の作業欄にない場合、作業習熟度格納部の作業欄に新しい作業を利用者に登録してもらう。熟練者検索部は図8に示すように動作する。検索結果出力部は熟練者名をその所属とともに出力する。図9にこの場合の質問とガイドの例を示す。

【0012】なお、機能習熟度判断部や作業習熟度判断部の応用ソフトウェアの機能／作業が実行されたかどうかのチェックは他の方法でも良い。習熟度の増減も本実施例の方法に限定しなくても良い。個人情報格納部の個人情報は名前と所属に限定しなくても良い。

【0013】

【発明の効果】以上のように、本発明は他の利用者の実行した作業や機能を、その習熟度とともに記録しておくことにより、適切な熟練者の紹介を可能にする。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例におけるガイド装置の構成図

【図2】本発明の一実施例におけるガイド装置の構成図

【図3】機能習熟度格納部の一例を示す図

【図4】作業習熟度格納部の一例を示す図

【図5】個人情報格納部に格納されている個人情報の一例を示す図

【図6】機能習熟度判断部の動作の説明図

【図7】作業習熟度判断部の動作の説明図

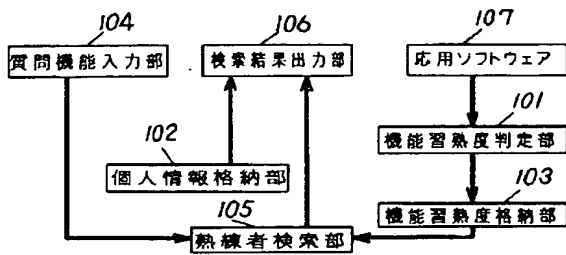
【図8】検索結果出力部の動作の説明図

【図9】質問とガイドの一例を示す図

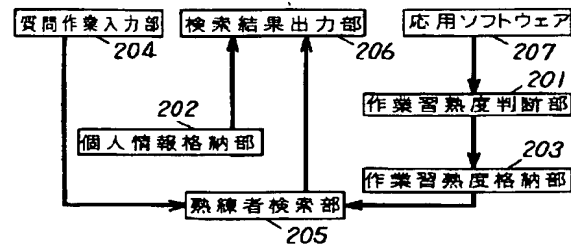
【符号の説明】

- 101 機能習熟度判定部
- 102, 202 個人情報格納部
- 103 機能習熟度格納部
- 104 質問機能入力部
- 105, 205 熟練者検索部
- 106, 206 検索結果出力部
- 107, 207 応用ソフトウェア
- 201 作業習熟度判定部
- 203 作業習熟度格納部
- 204 質問作業入力部

【図1】



【図2】



【図3】

機能	利用者ID	習熟度	最終実行時刻
算算	1	3	1992/3/23 10:00
	2	1	1992/3/22 15:00
	3	4	1992/3/24 10:02
文字修飾	1	1	1992/3/23 10:10
	2	3	1992/3/22 14:01
	3	0	

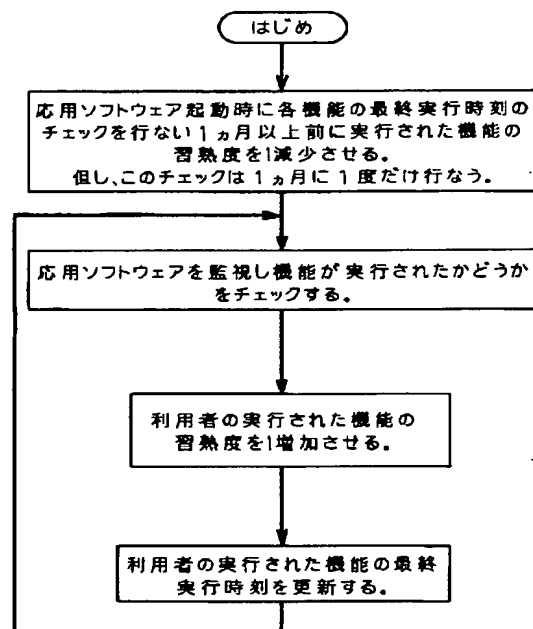
【図4】

作業	利用者ID	習熟度	最終実行時刻
住所集	1	2	1992/3/23 10:30
	2	4	1992/3/19 10:00
	3	0	
報告書	1	3	1992/3/22 10:00
	2	2	1992/3/10 10:56
	3	4	1992/3/23 10:00

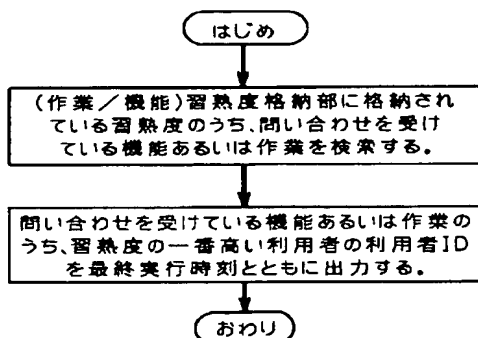
【図5】

利用者ID	名前	所属
1	A子	店員
2	B太	店長
3	C男	アルバイト

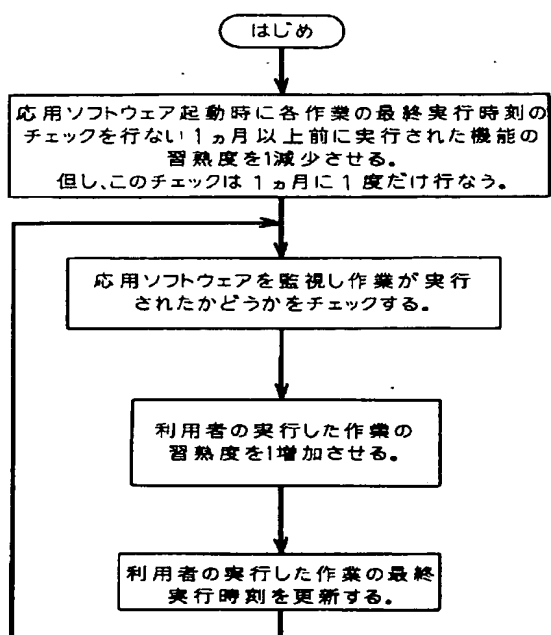
【図6】



【図8】



【図7】



【図9】

質問: 警線

ガイド: アルバイトのC男さんが3月24日の10:02に実行しています。

質問: 住所録

ガイド: 店長のB太さんが3月19日の10:00に実行しています。